



RELATÓRIO
ANUAL

Annual Report

fsb
2018

Relações com a Mídia

Media Relations

Gestão de Crise

Crisis Management

Relações com Públicos de Interesse

Constituency Management

Consumo

Consumer

Marketing e Estratégia Digital

Marketing and Digital Strategy

Produção de Conteúdo

Content Marketing and Digital Publishing

Análise de Mídia

Media Analysis

Pesquisa e Opinião Pública

Research and Public Opinion

Design e Branding

Design and Branding

Publicidade

Advertising

Relações com Investidores

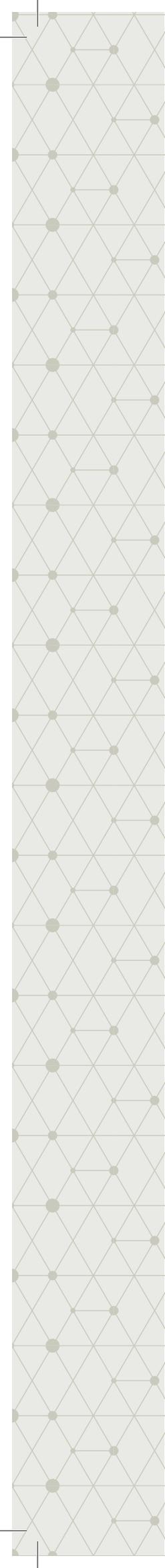
Investor Relations

Vídeo

Video

Comunicação Interna

Internal Communications



Sumário

Content

- 05** Carta do sócio-fundador
Letter from the founding partner
- 08** Um ano de grandes mudanças
A year of great changes
- 14** Foco na área privada
Focus on the private area
- 18** Experiência no setor público
Experience in the public sector
- 22** Gestão e compliance
Management and compliance
- 26** O pulso do mercado
The pulse of the market
- 30** Inteligência para o cliente
Intelligence for the client
- 36** Experiência na gestão de crises
Experience in crisis management
- 41** Tempos desafiantes
Challenging times

fsbcomunicação



Carta do sócio-fundador

Letter from the founding partner

Os últimos três anos foram muito difíceis para o setor produtivo no Brasil, por conta da instabilidade econômica e política. Na FSB, aproveitamos o momento complexo para fazer o dever de casa. Isso mesmo: usamos o período de crise para fortalecer a empresa e prepará-la para os desafios dos próximos dez anos. E o ponto alto desse processo em 2018 foi a decisão de nos associar à Loures Comunicação, uma agência extremamente bem-sucedida fundada por Alexandre Loures em São Paulo.

No período, a FSB desenvolveu também um abrangente processo de reestruturação societária, com a assessoria de alguns dos principais especialistas do País no assunto. Isso significou a **incorporação de três profissionais de grande experiência - Alexandre Loures, Renato Salles e Diego Ruiz - ao quadro de sócios da empresa.**

A reestruturação incluiu ainda a reorganização das empresas da FSB, com a criação de duas holdings, sendo uma dedicada aos clientes privados e outra aos públicos. Com a mudança, **Melchiades Filho passou a ser sócio de nossa área privada, enquanto Gabriela Wolthers tornou-se sócia da área pública.** Reforçamos a equipe também com a contratação de Marcelo Diego para dirigir nossa vertical dedicada a clientes corporativos.

The last three years were very hard for the productive sector in Brazil because of the economic and political instability. At FSB, we took advantage of the complex times to do our homework. That is right: We used the period of crisis to strengthen the company and prepare it for the challenges ahead of us in the next ten years.

In addition, in 2018, the highlight of this process was the decision to associate ourselves with Loures Comunicação, an extremely successful agency founded by Alexandre Loures, in São Paulo.

In this period, FSB also carried out a comprehensive corporate restructuring process with advice from some of Brazil's leading experts in this subject. This meant bringing on three highly experienced professionals - Alexandre Loures, Renato Salles and Diego Ruiz - as company partners.

The process also included reorganizing FSB's companies, with the creation of two holding companies, one dedicated to private clients and another to the public ones. With the change, Melchiades Filho became a partner of our private area, while Gabriela Wolthers of the public one. We also reinforced the team by hiring Marcelo Diego to take the helm of our vertical area dedicated to corporate clients.

“

Fortalecemos a empresa e a preparamos para os desafios dos próximos dez anos

We strengthened the company and prepared it for the challenges ahead of us in the next ten years

► **Francisco Soares Brandão,**
sócio-fundador da FSB Comunicação
Founding Partner of FSB Comunicação



Todas essas mudanças se encaixam no processo natural de amadurecimento da FSB. Depois de décadas de dedicação à empresa, comecei a me afastar progressivamente de funções executivas nos últimos dez anos, fortalecendo o papel de meus sócios e dos executivos na gestão da FSB. Temos hoje, sem qualquer sombra de dúvida, uma equipe extremamente preparada e focada em desenvolver estratégias que façam diferença para os objetivos de negócios de nossos clientes.

E a chegada da Loures só reforça essa visão. Isso porque as duas agências têm posicionamentos e especializações complementares. Ao longo de quase quatro décadas, a FSB se consagrou no mercado por saber identificar, sensibilizar e engajar diversos públicos. “Relações geram resultados” é o nosso mantra. A Loures, por sua vez, destacou-se em apenas três anos, tendo como diferencial o domínio apurado de canais e novas tecnologias.

As duas empresas continuarão a atuar de forma autônoma e independente, mas terão uma prioridade estratégica comum: crescer ainda mais no mercado privado de São Paulo, o mais dinâmico do País.

A reestruturação da FSB também deu foco especial a nosso programa de integridade, iniciado em 2012. A principal medida adotada foi a criação de uma diretoria de Compliance e Governança, liderada por Renato Cirne. Além disso, a empresa aumentou os investimentos para a especialização da equipe, lançou um canal independente para denúncias sobre inconformidades e contratou novos softwares para a gestão do programa de integridade, entre outras ações que descreveremos com detalhes mais para a frente neste relatório. Como parte de uma reestruturação focada em governança, completou também a total separação das estruturas que atendem contas privadas e contas públicas, com equipes distintas e metodologias próprias.

Compliance foi uma das prioridades da FSB durante o ano de 2018

- ▶ Compliance was one of FSB's priorities during 2018



All these changes interlock with FSB's natural maturing process. After decades of dedication to the company, over the last ten years I started moving away from executive functions, bolstering the role my partners and executives play in managing FSB. We now have, beyond any doubt, an extremely well prepared team focused on developing strategies that make a difference to our clients' business objectives. And the arrival of Loures only intensifies this view. The reason for this is that the two agencies have complementary positions and specializations.

For almost four decades, FSB has established itself on the market because of its ability to identify, sensitize, and engage diverse audiences. Our mantra is "relationships generate results." Loures, in turn, stood out in but three years for the way it masters channels and new technologies.

The two companies will continue to operate autonomously and independently, but will have a common strategic priority: To grow even more on the São Paulo private market, the most dynamic in the country.

FSB's restructuring process also put special emphasis on our integrity program, which got underway in 2012. The main measure taken was the creation of a Compliance and Governance department, led by Renato Cirne. In addition, the company boosted its investments in team specialization, rolled out an independent channel for complaints about non-compliance, and hired new software to manage the



As ações mencionadas consolidam os avanços da FSB em sua governança e seu contínuo compromisso com a modernização de sua gestão e a garantia da preservação de uma conduta ética por todos os seus sócios, profissionais e parceiros.

Outra novidade de 2018 foi a expansão da atuação do Instituto FSB Pesquisa, que entrou com tudo no mercado de pesquisas eleitorais. Em parceria com o Banco BTG Pactual, o instituto desenvolveu uma série de sondagens de intenção de voto para a Presidência da República e para os governos de Rio de Janeiro e São Paulo, tornando-se uma referência para o mercado durante o recente processo eleitoral. Quem se beneficiou disso foram os clientes do banco e da FSB, que tiveram acesso a informações exclusivas e análises de nossos especialistas na área política, incluindo Alon Feuerwerker, Marcelo Tokarski e Fábio Zambeli.

Tivemos, portanto, um ano de muitos avanços internos e externos, sempre com o foco em oferecer a nossos clientes o que existe de mais eficiente e inovador em nossa área. Este tem sido o objetivo da FSB desde a sua fundação, há 38 anos. E assim continuará sendo.

Boa leitura!

integrity program, among other actions that we will further describe later on in this report. As part of a restructuring process focused on governance, FSB also completed the full segregation of the structures that serve private accounts and public accounts, with different teams and own methodologies.

These actions consolidate the progress FSB has made in its governance and in its ongoing commitment to modernizing its management and making sure that all its partners, professionals, and collaborators uphold ethical conduct.

Another 2018 novelty was the amplification of FSB Research Institute's activities, which came full steam into the electoral polling market. In partnership with Banco BTG Pactual, the institute undertook a series of polls on voting intentions for the Presidency of Brazil and for the Rio de Janeiro and São Paulo governments, and became a market benchmark during the recent electoral process. The bank and FSB clients benefited from this, as they had access to exclusive information and analyses from our political experts, among whom Alon Feuerwerker, Marcelo Tokarski, and Fábio Zambeli.

Therefore, we made a lot of internal and external progress along the year, always focused on offering our clients the most efficient and innovative approaches in our area. This has been FSB's goal since its foundation, 38 years ago, and that is how it will continue to be.

Enjoy your read!

Um ano de grandes mudanças

A year of great changes

Em 2018, a FSB realizou o mais profundo processo de transformação de sua história. O primeiro movimento foi o fechamento de uma aliança com a Loures, um dos principais destaques da nova geração de agências do País. A ação foi complementada por uma abrangente reestruturação organizacional, societária e de governança da empresa, cujo objetivo foi prepará-la para os novos desafios do mercado de comunicação.

“Desde que fundei a FSB há 38 anos, sempre tive a visão de construir a melhor agência de comunicação do País. Com esses movimentos, modernizamos nossa estrutura organizacional e construímos uma aliança com um parceiro extremamente inovador”, explica Francisco Soares Brandão, sócio-fundador da FSB. “Isso vai nos permitir dar um salto em termos de qualidade e agilidade para nossos clientes.”

A parceria da FSB com a Loures, movimento inédito na história da empresa, une duas agências com filosofias de atuação muito parecidas – a obsessão permanente por entregar mais do que o cliente espera de nós – e posicionamentos e especializações complementares.

In 2018, FSB carried out the deepest transformation process in its history. The first move was signing on an alliance with Loures, one of the main highlights of the new generation of agencies in Brazil. A comprehensive organizational, corporate and governance restructuring process designed to prepare the company to face the new challenges of the communication market complemented that move.

“Since I founded FSB 38 years ago, my vision has always been to build the best communication agency in the country. With these moves, we modernized our organizational structure and built an alliance with an extremely innovative partner,” says FSB founding partner Francisco Soares Brandão. “This will enable us to take a leap forward in terms of quality and agility for our customers.”

FSB’s partnership with Loures, an unprecedented move in the company’s history, brings together two agencies with very similar operating philosophies - a permanent obsession to deliver more than the client expects from us - and complementary positions and specializations.

Aliança da FSB com a Loures une agências com especializações complementares e cria grupo com a maior carteira de clientes privados do País

- ▶ FSB’s alliance with Loures unites agencies with complementary specializations and creates group with the largest private client base in Brazil



38 anos
de história

38 years of existence

Ao longo de quase quatro décadas, a FSB se consagrou no mercado por saber identificar, sensibilizar e engajar diversos públicos. “Relações geram resultados” é o mantra da empresa. Por conta disso, a FSB foi chamada a apoiar seus clientes em algumas das principais operações societárias e de gestão de crise da história do País. A Loures, por sua vez, chamou atenção do mercado por sua agilidade, capacidade de inovação e pelo domínio apurado de canais e novas tecnologias.

A agência foi fundada há três anos por Alexandre Loures, jornalista com passagem por algumas das principais redações do País e ex-diretor de Comunicação da Ambev, e destacou-se pelo rápido crescimento e pela conquista de importantes clientes em setores como varejo, alimentos e indústria pesada. “Com a FSB, estamos posicionados agora para sermos protagonistas do mercado privado”, afirma Loures.

Com a aliança, a FSB consolida sua posição de líder indiscutível do mercado brasileiro de comunicação corporativa. A soma das duas agências passa a contar com um total de mais de 280 clientes, incluindo empresas nacionais e multinacionais, associações dos mais variados setores da economia e clientes públicos em Brasília, Rio e São Paulo, e 800 profissionais.

“A FSB e a Loures continuarão a operar de forma autônoma e independente, mas a aliança fortalece nosso grupo e nos dá mais musculatura para crescer principalmente no mercado de São Paulo, o mais dinâmico do País”, acrescenta Marcos Trindade, sócio da FSB.

Over almost four decades, FSB has established itself on the market because of its ability to identify, sensitize, and engage diverse audiences. “Relationships generate results” is the mantra of the company’s leader. As a result, the company was called on to support its clients in some of the main corporate and crisis management operations in the history of Brazil. Loures, in turn, attracted market attention for its agility, capacity for innovation, and for its accurate mastery of channels and new technologies.

The agency was founded three years ago by Alexandre Loures, a seasoned journalist with a background in some of the country’s most prominent newsrooms and a former Communications Director of Ambev, and stands out for its rapid growth and for taking on important clients operating out of sectors such as retail, food, and heavy industry. “With FSB, we are now positioned to play a leading role on the private market,” says Loures.

With the alliance, FSB consolidates its position as the undisputed leader of the Brazilian corporate communications market. Added, the two agencies now have about 250 clients, including national and multinational companies and associations active in the most varied sectors of the economy, in addition to public clients in Brasília, Rio and São Paulo, and a staff of about 800 professionals.

“FSB and Loures will continue to operate autonomously and independently, but the alliance strengthens our group and gives us more muscle to grow, in particular on the São Paulo market, which is the most dynamic in the country,” added FSB partner Marcos Trindade.



Magno Trindade,
sócio-diretor da
FSB Comunicação

Pós-graduado em Gestão Empresarial, com mais de 20 anos de experiência em comunicação e finanças

Partner of FSB Comunicação

A Business Management post-graduate with more than 20 years of experience in communications and finance

Diego Ruiz,
sócio-diretor da
FSB Comunicação

Mestre em Finanças, foi CFO de grandes multinacionais brasileiras, como a JBS. Trabalhou mais de 15 anos na Europa

Partner of FSB Comunicação

Holding a Master's Degree in Finance, he served as the CFO of large Brazilian multinationals, such as JBS. He worked for over 15 years in Europe

Flávio Castro,
sócio-diretor da
FSB Comunicação

Jornalista, pós-graduado em Relações Internacionais. Trabalhou no *Estado de S. Paulo* e no *Globo* onde foi correspondente em Buenos Aires

Partner of FSB Comunicação

A journalist with a graduate degree in International Relations. He worked at the Estado of SP and Globo newspapers, where he served as a correspondent in Buenos Aires



Marcos Trindade,
sócio-diretor da
FSB Comunicação

Pós-graduado em Finanças e especializado na área de Planejamento, com mais de 30 anos de experiência em comunicação corporativa

Partner of FSB Comunicação

Holding a graduate degree in Finance and specialized in Planning, he has more than 30 years of experience in corporate communications

Renato Salles,
sócio-diretor da
FSB Comunicação

Mestre em Gestão do Conhecimento, é especialista em soluções de gestão e comunicação para a administração pública

Partner of FSB Comunicação

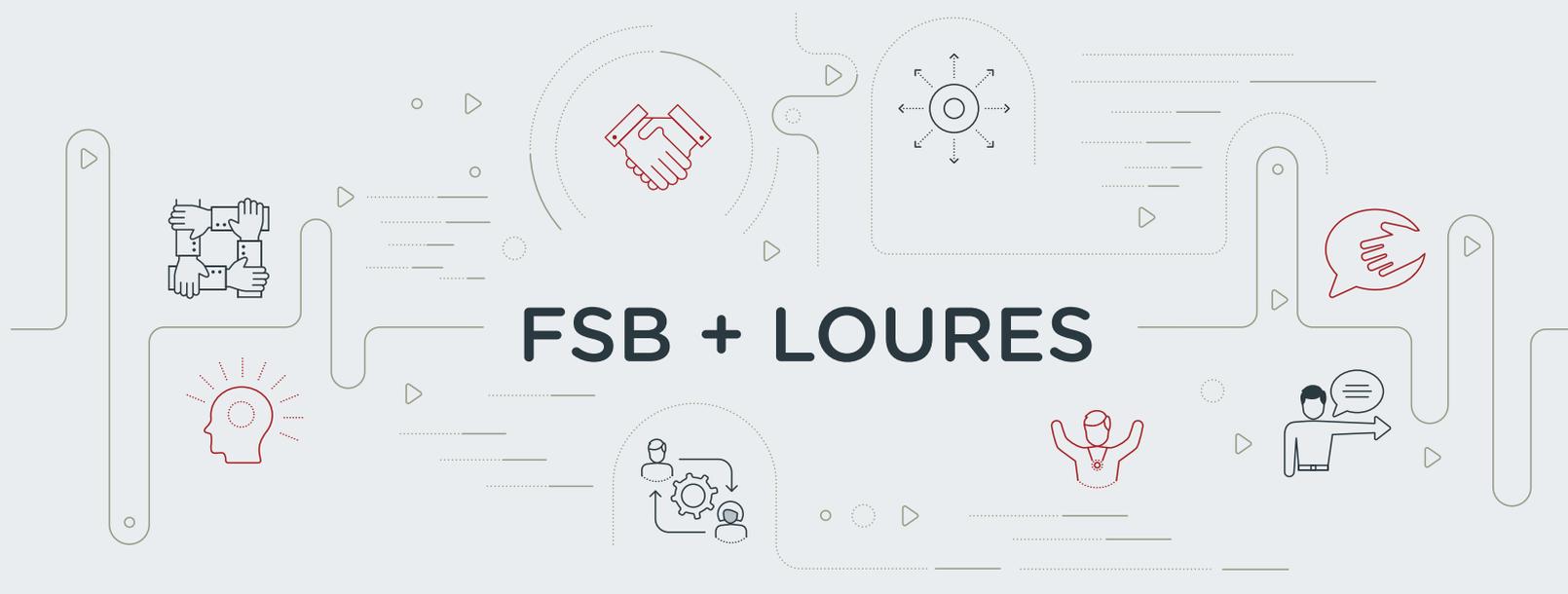
With a Master's Degree in Knowledge Management, he is specialized in management and communication solutions for the public administration

Alexandre Loures,
sócio-diretor da
FSB Comunicação

Jornalista com MBA em Administração. Trabalhou na Folha de SP e foi diretor de Comunicação da Ambev

Partner of FSB Comunicação

A journalist holding an MBA in Business Administration, he worked at the Folha de SP newspaper and served as the Communications Director at Ambev



A FSB também realizou em 2018 um profundo processo de reestruturação organizacional e societária da empresa, com o apoio de alguns dos principais consultores do mercado. O movimento incluiu a reorganização das empresas da FSB, com a criação de duas holdings, sendo uma dedicada aos clientes privados e outra aos públicos.

Com as mudanças, a FSB incorporou três novos profissionais ao seu quadro de sócios. Além de Loures, passam a fazer parte da sociedade Renato Salles, que se destacou nos últimos anos na gestão da operação da empresa em Brasília, e Diego Ruiz, ex-EBX e JBS. Por sua grande experiência em fusões e aquisições, Ruiz negociou e formatou todo o processo de aliança entre a FSB e a Loures.

Também no âmbito do processo de mudança, Melchiades Filho passou a ser sócio da área de clientes privados da FSB. Gabriela Wolthers, por sua vez, se tornou sócia da área pública da empresa. Os dois terão papel-chave na estratégia de crescimento e de aprofundamento da relação da FSB com seus clientes.

A reestruturação complementa o processo de reorganização do atendimento da FSB, baseado no novo posicionamento da empresa, “Relações geram resultados”. Isso significou a divisão da empresa em quatro verticais especializadas – Corporativo, Serviços e Finanças, Consumo e Contas Públicas –, com conhecimento específico sobre o mercado de atuação e as necessidades de cada cliente.

In 2018, FSB also carried out an in-depth organizational and corporate restructuring process with the support of some of the leading consultants in the market. The move included the reorganization of FSB's companies, with the creation of two holding companies, one dedicated to private clients and another to the public ones.

With the changes, FSB brought on three new professionals as partners. In addition to Loures, Renato Salles, who stood out in recent years managing the company's operation in Brasília, and Diego Ruiz, formerly EBX and JBS, are now also company partners. Because of his extensive experience in mergers and acquisitions, Ruiz negotiated and formatted the entire alliance process between FSB and Loures.

Also in the scope of the change process, Melchiades Filho became a partner of FSB's private client area. Gabriela Wolthers, meanwhile, will become a partner in the public area of the company. The two will play key roles in the strategic growth and deepening of FSB's relationship with its customers.

The restructuring process complements the reorganization of FSB's services, based on its new “Relationships generate results” positioning. This meant dividing the company into four specialized vertical areas - Corporate, Services and Finance, Consumer, and Public Accounts - with specific knowledge about each client's market and needs.

Another relevant point of the restructuring was reinforcing the company's control and governance structures, a process that got underway

Sócios FSB

FSB Partners



Francisco Soares Brandão,
sócio-fundador da FSB Comunicação
Founding partner of FSB Comunicação



Marcos Trindade,
sócio-diretor da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação



Flávio Castro,
sócio-diretor da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação



Magno Trindade,
sócio-diretor da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação



Renato Salles,
sócio-diretor da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação



Diego Ruiz,
sócio-diretor da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação



Gabriela Wolthers,
sócia-diretora da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação



Melchiades Filho,
sócio-diretor da FSB Comunicação
Partner of FSB Comunicação

Outro ponto relevante da reestruturação foi o fortalecimento das estruturas de controle e governança da empresa, processo iniciado há vários anos com a criação de um sistema formal de compliance. A área, liderada por nosso diretor de Compliance, Renato Cirne, contou inclusive com uma assessoria externa especializada para apoiá-la. Todos os detalhes sobre esses avanços estão descritos mais à frente neste relatório.

Durante o ano, a empresa trouxe também vários reforços para sua equipe. Marcelo Diego veio para liderar a vertical dedicada a clientes corporativos. Já Milton Gamez, Cauê Madeira, Paulo de Tarso Lyra e Rafael Lisboa, entre outros, chegaram para reforçar nossas equipes de São Paulo, Brasília e Rio.

“Ao contrário de nossos concorrentes, que estão sendo absorvidos por multinacionais, estamos reforçando nossa estrutura e nossas equipes para entregar resultados de cada vez mais qualidade para os clientes. Essa é a nossa obsessão”, explica Francisco Soares Brandão.

several years ago when a formal compliance system was put in place. Led by Renato Cirne, our Compliance Director, the area also got support from specialized outside advisors. All the details of these changes are further described later on herein.

During the year, the company also added several reinforcements to its team. Marcelo Diego came to lead the company's vertical area dedicated to corporate clients. Meanwhile, Milton Gamez, Cauê Madeira, Paulo de Tarso Lyra and Rafael Lisboa, among other professionals, came to add strength to our São Paulo, Brasília, and Rio teams.

“Unlike our competitors, which are being absorbed by multinationals, we are building up our structure and our teams to deliver ever more quality results to our clients. This is our obsession,” explains Francisco Soares Brandão.

Foco na área privada

Focus on the private area

Líder do mercado de comunicação na iniciativa privada, a FSB deu passos ao mesmo tempo arrojados e necessários em 2018. Reestruturou as operações, diversificou o portfólio de serviços, reforçou ainda mais o time e investiu em frentes de atuação que impactam diretamente os negócios dos clientes.

A empresa criou uma holding para cuidar exclusivamente das contas do setor produtivo, com a missão de se consolidar como o melhor grupo independente de comunicação corporativa do Brasil, capaz de fazer entregas eficazes e comprometido com as melhores práticas de governança.

Daí a decisão de firmar uma associação com a Loures, a agência média que mais velozmente cresce no setor de relações públicas. FSB e Loures foram fundadas por brasileiros. Têm voz própria em um mercado cada vez mais controlado e gerido à distância por multinacionais. São ágeis. Notabilizaram-se porque seus próprios sócios e diretores atuam no dia a dia do atendimento. Têm os dois programas de pós-venda mais inovadores do mercado.

A FSB se consagrou no mercado por saber identificar, sensibilizar e engajar diversos públicos. A Loures, por sua vez, tem como diferencial o domínio apurado de canais e novas tecnologias. As duas agências atuarão de forma autônoma, com equipes e metodologias próprias. Caberá à holding privada administrar as sinergias de backoffice e de boas técnicas, garantindo que ambas as operações ganhem qualidade e produtividade.

A communications market leader in the private sector, FSB took bold and necessary steps in 2018. It restructured operations, diversified its service portfolio, further strengthened the team, and invested in action fronts with direct impact on the clients' businesses.

The company created a holding company exclusively to take care of productive sector accounts, with the mission of consolidating itself as the best independent corporate communication group in Brazil, able to make efficient deliveries and committed to the best governance practices.

Hence the decision to sign on a partnership with Loures, the fastest growing mid-size agency in the public relations sector. Brazilians founded FSB and Loures. They have their own voice in a market increasingly controlled and managed at a distance by multinationals. They are agile. They are notable because the partners and the directors themselves act in day-to-day customer service. They have the two most innovative after-sales programs on the market.

Em 2018, FSB se reestruturou, diversificou o portfólio de serviços e reforçou seu time

- ▶ In 2018, FSB restructured itself, diversified its services portfolio, and strengthened its team

Mais de 280 clientes privados atendidos em 2018

► More than 280
private clients
served in 2018

ALGUNS EXEMPLOS DE CLIENTES DA FSB

SOME EXAMPLES OF FSB CLIENTS

ARTERIS
JBS
SOUZA CRUZ
IGUATEMI
IPIRANGA
BANCO SAFRA
PÃO DE AÇÚCAR
BANCO BTG PACTUAL
MCKINSEY
B3
BOEHRINGER INGELHEIM
HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS
ELO
BNY MELLON
DIRECTV LATIN AMERICA
RENNER
SINDITELEBRASIL
FUNDAÇÃO DOM CABRAL
UNIMED-RIO
PREVI
INSTITUTO BRASILEIRO DE PETRÓLEO - IBP
TWITTER
DISNEY
NESTLÉ
IBOPE PESQUISA DE MÍDIA
FUNDO GARANTIDOR DE CRÉDITOS - FGC
FOX LATIN AMERICAN CHANNELS
L'ORÉAL BRASIL
CAMARGO CORRÊA
MRV ENGENHARIA
RIO SUL SHOPPING CENTER
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA (CNI)
BANCO MORGAN STANLEY
BMA - BARBOSA MÜSSNICH ARAGÃO
METROPOLITAN LIFE SEGUROS E PREVIDÊNCIA
OI
TECBAN
SINDICERV
ALVAREZ & MARSAL CONSULTORIA
ENERGISA
TERNIUM BRASIL S.A.



Marcelo Montenegro,

Diretor da FSB Comunicação

Jornalista com MBA em Gestão Empresarial, trabalha na FSB desde 2006 e se especializou no desenvolvimento de projetos de causa e gestão de crises

Director of FSB Comunicação

A Journalist holding an MBA in Business Management, he has worked at FSB since 2006 and has specialized in developing cause and crisis management projects

Betina Bernardes,

Diretora da FSB Comunicação

Mestre em Políticas de Desenvolvimento pela Université de Bordeaux, trabalhou durante mais de 10 anos na *Folha de S.Paulo*, onde foi correspondente em Paris

Director of FSB Comunicação

Holding a Master's Degree in Development Policy from Université de Bordeaux, for more than 10 years she worked at Folha de S.Paulo, where she served as a correspondent in Paris

Melchiades Filho,

Diretor da FSB Comunicação

Jornalista pós-graduado em Pesquisa de Opinião pela USP, trabalhou 25 anos na *Folha de S.Paulo*, onde foi editor, diretor da sucursal de Brasília e correspondente em Washington

Director of FSB Comunicação

A journalist holding a graduate degree in Opinion Polls from USP, he worked for 25 years at Folha de S.Paulo, where he served as an editor, as the director of the Brasília branch, and as a correspondent in Washington

Marcelo Diego,

Diretor da FSB Comunicação

Jornalista com MBA em Finanças, trabalhou 14 anos na *Folha de S.Paulo* e foi CEO da Máquina Cohn & Wolfe

Director of FSB Comunicação

A journalist holding an MBA in Finance, he worked at Folha de S.Paulo for 14 years and served as CEO of Máquina Cohn & Wolfe

Vale destacar que, em 2018, a FSB consolidou três frentes de trabalho pró-business que distinguem o grupo: marketing de causa, comunicação de litígio e publicidade institucional. A empresa ajudou a solucionar crises agudas, como a do tabelamento dos fretes. Contribuiu para equacionar disputas societárias e concorrenciais, com destaque para casos até então travados em órgãos regulatórios. Investiu bastante em pesquisas, inclusive no campo eleitoral, entregando aos

It is worth mentioning that, in 2018, FSB consolidated three pro-business work fronts that distinguish the group: Cause marketing, litigation communications, and corporate advertising. The company helped to solve acute crises, such as freight price fixing. It helped to equate corporate and competitive disputes, particularly cases that until then had been locked up at regulatory bodies. It invested a lot in the electoral field, delivering to clients unique products with

clientes produtos diferenciados e de enorme repercussão positiva. E, numa transição de governos tão acidentada, ajudou os clientes a identificar riscos e oportunidades.

Não à toa, bateu em 2018 o recorde de novos negócios. Num claro sinal de que a iniciativa privada reconhece nossa capacidade estratégica, o grupo festejou a chegada no ano passado de marcas prestigiosas. Na FSB, entre outras, de Boehringer, Sky, Guararapes, Cyrela, Decolar, Pensi e International Paper. Na Loures, também entre outras, de Mondelez, Falconi e Dr. Consulta.

Para dar conta desse crescimento, e ajudar a impulsioná-lo, a FSB buscou profissionais de renome no mercado. É o caso de Marcelo Diego, que era CEO da Máquina Cohn & Wolfe, a quarta colocada do ranking, e veio assumir a vertical de contas corporativas da FSB. A decisão de trazer o head de um concorrente não é trivial no setor. Mas as quase quatro décadas de história mostram que nosso grupo não se deixa pautar por trivialidades.

enormous positive repercussion. And in such a bumpy government transition, it helped clients identify risks and opportunities.

No wonder it set the record for new business in 2018. In a clear sign that the private initiative recognizes our strategic capacity, the group celebrated the onboarding of prestigious brands last year. At FSB, among others, Boehringer, Sky, Guararapes, Cyrela, Decolar, Pensi, and International Paper. At Loures, also among others, Mondelez, Falconi, and Dr. Consulta.

To account for this growth and to help propel it, FSB has sought out renowned professionals in the market. This is the case of Marcelo Diego, who was the CEO of Máquina Cohn & Wolfe, fourth in the ranking, and came to take the helm of the FSB corporate account vertical area. The decision to bring the head of a competitor is not trivial in the industry. But its nearly four decades of history show that our group does not allow itself to be guided by trivialities.

Destques da área privada

Private area highlights

Atuação nas áreas

Areas of expertise

Indústria	<i>Industrial</i>
Agronegócio	<i>Agribusiness</i>
Logística	<i>Logistics</i>
Energia	<i>Energy</i>
Infraestrutura	<i>Infrastructure</i>
Associações setoriais	<i>Trade associations</i>
Setor financeiro	<i>Financial sector</i>

Especialidades

Specialties

Estratégias de Comunicação Integrada
Gestão de Crises
Marketing de Causa
Projetos de Sensibilização do Setor Público
Comunicação Pró-Business
Marketing Digital

Integrated Communication Strategies

Crisis Management

Cause Marketing

Public Sector Awareness Projects

Pro-Business Communications

Digital marketing

Experiência no setor público

Experience in the public sector

Uma das especialidades da FSB é o desenvolvimento de estratégias de comunicação para o setor público. A filosofia da empresa é a de garantir aos órgãos governamentais a mesma qualidade de serviço oferecida ao setor privado. Isso porque a FSB acredita que o atual ambiente de comunicação cada vez mais plural só pode ser bem enfrentado se o Estado e seus agentes públicos dispuserem de estruturas prontas para oferecer argumentos e contra-argumentos a uma opinião pública que dispõe de inúmeras fontes informativas.

A multiplicidade de canais de comunicação e o leque de públicos cada vez mais abrangente tornaram mais complexo o trabalho para o setor público. Se antes as autoridades tinham de lidar com grandes veículos, a realidade hoje é um ambiente de comunicação totalmente pulverizado.

Por isso, a Comunicação Pública tornou-se muito mais do que um trabalho de Assessoria de Imprensa. Trata-se hoje de comunicação integrada para todos os públicos de interesse 24 horas por dia, sete dias por semana: é imagem, planejamento, relacionamento, digital, monitoramento, avaliação constante. Enfim, é parte essencial da construção de um Estado próximo dos cidadãos.

Cidadãos que têm cada vez menos tempo e cujo poder de absorção de informação diminui pouco a pouco. A grandiosidade do conteúdo ofertado online e offline é inversamente proporcional ao tempo de retenção da atenção do usuário. Por isso é preciso ousar e ser criativo, chegar ao e-cidadão de diferentes formas, sabendo que ele acessa seu conteúdo também do celular, computador ou tablet.

One of FSB's specialties is developing communication strategies for the public sector. The company's philosophy is to make sure that government agencies get the same quality of service offered to the private sector. This is because FSB believes that the current environment of increasingly pluralistic communications can only be faced well if the State and its public agents have structures that are ready to offer arguments and counterarguments to an audience that has numerous sources of information available to it.

The multiplicity of communication channels and the widening range of audiences have made working for the public sector more complex. While in the past authorities had to deal with major media outlets, the reality today is a totally pulverized communication environment.

That is why Public Communications have now become much more than Press Office work. Today, it involves integrated communications for all stakeholders 24 hours a day, seven days a week: It encompasses image, planning, relationships, digital, monitoring, and constant assessments. In sum, it is an essential part of building a State that is close to citizens.

A FSB é especializada em comunicação pública e não trabalha em campanhas eleitorais

- ▶ FSB specializes in public communications and does not work with election campaigns

Especialidades

Specialties

Estratégias de Comunicação Integrada
Campanhas de Utilidade Pública
Ações de Prestação de Contas
Comunicação Digital e Redes Sociais

Integrated Communication Strategies

Public Utility Campaigns

Accountability Actions

Digital Communications and Social Networks

28



clientes nos âmbitos federal, estadual e municipal

28 clients in the federal, state, and municipal spheres

Filosofia é garantir ao Estado a mesma qualidade de serviço dada ao setor privado

- ▶ The philosophy is to guarantee to the State the same quality of service as provided to the private sector

Nesse cenário, em um Brasil onde a nova geração ambiciona ser youtuber, **a FSB é também a maior agência de comunicação digital para clientes públicos. A empresa tem hoje capacidade de desenvolver formatos digitais diversificados: webseries, podcasts, animações, aplicativos, sites, além de diagnósticos, planejamentos estratégicos, mapeamentos e relacionamento com influenciadores digitais.**

O trabalho digital ganha importância num cenário onde as chamadas *fake news* tornaram-se realidade do cotidiano, principalmente nas redes sociais, aumentando a responsabilidade do Estado, em todas as suas esferas, em trabalhar constantemente para ser visto como o agente que leva à população informação confiável. A FSB entende que as instituições devem cumprir, de forma eficaz e segura, suas principais obrigações de transparência no

Trabalho digital ganha relevância no combate ao fenômeno das *fake news*

- ▶ Digital work becomes more relevant in the war against the fake news phenomenon

regime democrático: informar o cidadão com agilidade e prestar contas em tempo real ao conjunto da sociedade.

No seu trabalho para o setor público, a FSB Comunicação atende administrações de todo o espectro ideológico. Seus princípios fundamentais são o pluralismo e o apartidarismo, complementados por regras rígidas de compliance e confidencialidade.

Para isso, a empresa conta com uma equipe extremamente profissional, com larga trajetória nos principais veículos da mídia nacional e expertise atestada em soluções inovadoras de comunicação para órgãos ligados aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. O trabalho realizado pela FSB para clientes públicos já recebeu alguns dos principais prêmios brasileiros e internacionais, como o Leão de Prata, do Festival de Cannes, o Platinum Latin American Saber Awards e diversos prêmios Aberje.

A citizen who has less and less time and whose power to absorb information is gradually diminishing. The large amounts of content offered online and offline are inversely proportional to user attention retention time. That is why you need to dare and be creative, to reach e-citizens in different ways, knowing that they also accesses your content from their cell phones, computers or tablets.

In this scenario, in a Brazil where the new generation aspires to be a youtuber, FSB is also the largest digital communication agency for public clients. Today, the company has the ability to produce diverse digital formats: Webseries, podcasts, animations, applications, websites, as well as diagnoses, strategic planning, mapping, and relationships with digital influencers.

Digital work gains importance in a scenario where the so-called fake news have become a daily reality, especially in social networks, increasing the responsibility of the State, in all its spheres, to work constantly to be seen as the agent that takes trustworthy information to the population. FSB believes that institutions must meet their primary obligations of transparency in the democratic system effectively and securely: Informing citizens and being accountable to society as a whole in real time.

In its work for the public sector, FSB Comunicação serves administrations across the ideological spectrum. Its fundamental principles are pluralism and non-partisanship, complemented by strict rules of compliance and confidentiality.

To achieve this, the company relies on an extremely professional team, with extensive backgrounds in the main national media outlets and expertise attested in innovative communication solutions for bodies connected to the Executive, Legislative, and Judicial Branches. FSB's work for public clients has already afforded it some of the top Brazilian and international awards, such as the Cannes Film Festival's Silver Lion, the Platinum Latin American Saber Awards, in addition to several Aberje awards.



Priscila Lambert,

Diretora da
FSB Comunicação

Ex-repórter da *Folha de S.Paulo*, coordenou a Assessoria de Imprensa do Ministério da Saúde e foi assessora especial da Casa Civil da Presidência da República

*Director of FSB
Comunicação*

A former Folha de S.Paulo reporter, she coordinated the Press Office of the Ministry of Health and served as a special advisor to the Chief of Staff of the Presidency of the Republic

Fábio Zambeli,

Diretor da
FSB Comunicação

Jornalista com mais de 20 anos de experiência. Foi coordenador de pautas especiais e editor-adjunto de Política da *Folha de S.Paulo*

*Director of FSB
Comunicação*

A journalist with more than 20 years of experience. He served as special assignments coordinator and deputy editor of Politics of Folha de S.Paulo

Gabriela Wolthers,

Diretora da
FSB Comunicação

Jornalista formada pela PUC/SP, trabalhou 14 anos na *Folha de S.Paulo*, onde foi coordenadora da área de Política em Brasília e diretora-adjunta da sucursal do Rio

*Director of FSB
Comunicação*

A journalist holding a degree from PUC/SP, she worked at Folha de S.Paulo for 14 years, where she served as the coordinator of the Politics section in Brasília and as the deputy director of the Rio de Janeiro branch

Rafael Lisboa,

Diretor da
FSB Comunicação

Jornalista com MBA em Relações Internacionais, trabalhou sete anos na TV Globo e coordenou a área de Comunicação e Imprensa da Prefeitura do Rio

*Director of FSB
Comunicação*

A journalist holding an MBA in International Relations, he worked for seven years at TV Globo and coordinated the Communication and Press area of the Rio de Janeiro City Hall

Comunicação integrada
24 horas por dia, sete
dias por semana

► *Integrated
communications 24
hours a day, seven
days a week*

Gestão e compliance

Management & Compliance

A FSB vem ano a ano fortalecendo seus sistemas de controle, conduta e compliance para garantir a integridade e a correção de suas ações.

Em seus 38 anos de atuação, a FSB sempre buscou implementar um trabalho baseado em ética, qualidade e respeito à sociedade, aos clientes e aos profissionais que a construíram. Para isso, contou permanentemente com o apoio de alguns dos principais escritórios de advocacia e consultorias do País, como Barbosa Müssnich e Aragão Advogados, Eskenazi Pernidji Advogados, Poggi da Rocha Consultoria Empresarial, e I-luminas, do consultor Marcelo Stopanovski Ribeiro.

A estruturação de um programa formal de integridade começou em 2012, com o desenvolvimento e a extensa divulgação dos Princípios da FSB.

Nos anos subsequentes, a FSB tomou novas iniciativas, como a criação de uma área de processo e conformidades, em 2014, para revisar todos os seus processos internos, e, em 2016, publicou a primeira versão de seu Código de Melhores Práticas de Conduta e criou o seu Comitê de Compliance, instância responsável por cuidar de eventuais descumprimentos a seu Código de Melhores Práticas de Conduta ou a seus processos internos.

FSB has been strengthening its control, conduct, and compliance systems year to year to ensure the integrity and properness of its actions.

In its 38 years in operation, FSB has always sought to implement work based on ethics, quality, and respect for society, clients, and the professionals who built it.

To this end, it has had the support of some of the country's leading law and consultancy firms, such as Barbosa Müssnich e Aragão Advogados, Eskenazi Pernidji Advogados, Poggi da Rocha Consultoria Empresarial, and consultant Marcelo Stopanovski Ribeiro's I-luminas.

The structuring of a formal integrity program system began in 2012 with the development and extensive dissemination of the FSB Principles.

In subsequent years, FSB started new initiatives, such as creating a process and compliance area in 2014 to review all of its internal processes. Then, in 2016, it published the first version of its Code of Best Practices of Conduct and created its Compliance Committee, which is responsible for addressing any noncompliance with its Code of Best Practices of Conduct or internal processes.

In 2018, continuing to improve its rules and internal processes, FSB announced the

FSB criou diretoria dedicada exclusivamente aos temas de conduta, conformidade e governança

- ▶ FSB created a department dedicated exclusively to the topics of conduct, compliance and governance

Processo conta com o apoio de escritórios de advocacia especializados

- ▶ The process relies on specialized legal firms



Renato Cirne,
Diretor de Compliance e Governança
da FSB Comunicação

Responsável pela gestão das áreas de compliance e riscos corporativos. Advogado com certificação em Compliance pela KPMG, CISI e ISO 37001. Membro do Comitê de Compliance da OAB /RJ

*Director of Compliance and Governance
of FSB Comunicação*

In charge of the compliance and corporate risks areas. An attorney certified in Compliance by KPMG, CISI, and ISO 37001. Member of the Compliance Committee of The Brazilian Bar Association, Rio's Section.

Em 2018, dando continuidade ao aprimoramento de suas regras e de seus processos a FSB anunciou a modernização de sua estrutura corporativa com a criação de uma diretoria de Compliance e Governança, o investimento para a especialização de seus profissionais em compliance, o lançamento de um canal independente para denúncias sobre inconformidades e a contratação de softwares para a gestão de seu programa de integridade.

Em razão dessas mudanças, Renato Cirne deixou a Diretoria Jurídica para assumir o cargo de Diretor de Compliance e Governança da FSB. Luís Fernando Martins, até então gestor do CEDOC, passou a integrar o time de Compliance, com a missão de gerir processos internos, documentos e riscos corporativos.

Atualmente, a Diretoria de Compliance e Governança da FSB possui profissionais certificados em ISO 37001 (“gestão antissuborno”), ISO 31000 (“gestão de riscos”), e membros fundadores da ABRARC – Associação Brasileira de Auditoria, Riscos e Compliance, do IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e do Instituto de Auditoria Interna. Renato Cirne, diretor de Compliance e Governança da FSB, atua também como responsável pela Comissão de Comunicação e Compliance da ABRARC e pela gestão do Compliance Internacional da OAB/RJ.

As ações mencionadas consolidam os avanços da FSB em sua governança e seu contínuo compromisso com a modernização de sua gestão e a garantia da preservação de uma conduta ética por todos os seus sócios, profissionais e parceiros.

modernization of its corporate structure with the creation of a Compliance and Governance department, investing in specializing its professionals in Compliance, the launch of an independent channel for complaints about noncompliance, and the hiring of software for the management of its integrity program.

Due to the changes above, Renato Cirne left the Legal Department to take over as FSB's Director of Compliance and Governance. Luís Fernando Martins, until then manager of CEDOC, joined the Compliance team with the mission of managing internal corporate processes, documents, and risks.

The FSB Compliance and Governance Department currently has professionals certified in ISO 37001 (“anti-bribery management”) and ISO 31000 (“risk management”) and are founding members of ABRARC - Brazilian Auditing, Risk, and Compliance Association, of IBGC - Brazilian Institute of Corporate Governance, and of the Institute of Internal Auditing. Renato Cirne, also serves as the person responsible for ABRARC's Communication and Compliance Committee and for the management of the International Compliance area of the Brazilian Bar Association (OAB/RJ), Rio's section.

These actions consolidate the progress FSB has made in its governance and in its ongoing commitment to modernizing its management and making sure that all its partners, professionals, and partners uphold ethical conduct.

Therefore, FSB's integrity program establishes



Ética

Ethics

A FSB atua de forma ética e afirmativa e não realiza trabalhos cuja finalidade seja destruir reputações. A FSB é, no entanto, firme na defesa dos interesses legítimos de seus clientes e da própria agência.

FSB acts ethically and affirmatively and does not do work aimed to destroy reputations. It is, however, firm in defending the legitimate interests of its clients and of the agency itself.



O programa de integridade da FSB estabelece, portanto, as melhores práticas, processos e procedimentos para garantir não somente o cumprimento das leis brasileiras, mas também orientar a conduta de todos os profissionais da FSB e seus representantes, para que persigam os princípios éticos que regem os negócios sem jamais buscar vantagens pessoais indevidas ou envolver-se em situações de conflito ou risco.

Por fim, em 2018, todos os sócios, colaboradores e representantes da FSB foram convidados a novamente assinar o Código de Melhores Práticas de Conduta, em sua versão revisada, reafirmando o seu compromisso não somente com a FSB, mas também com a sociedade, assegurando a conformidade de suas atividades e ações em qualquer instância.

best practices, processes and procedures to ensure not only compliance with Brazilian laws, but also to guide the conduct of all FSB professionals and representatives, so that they pursue the ethical principles that govern business without ever seeking undue personal advantage or engaging in situations of conflict or risk.

Finally, in 2018, all FSB partners, employees, and representatives were invited to re-sign the Code of Best Practices of Conduct, in its revised version, reaffirming their commitment not only to FSB but also to society, making sure their activities and actions are in compliance in any instance.

Programa de integridade da FSB se baseia nas melhores práticas para orientar seus colaboradores

- ▶ FSB's Integrity Program is based on best practices to guide its professionals

O pulso do mercado

The pulse of the Market

As áreas de pesquisa e análise política da FSB experimentaram grande avanço em 2018. **O carro-chefe foram as pesquisas presidenciais realizadas para o Banco BTG Pactual, que se tornaram referência no mercado financeiro e na mídia.** Foram oito rodadas nos fins de semana, divulgadas às segundas-feiras para clientes do banco e da FSB, além de jornalistas dos principais veículos de comunicação do País, que publicaram quase 4 mil reportagens sobre os resultados. Realizados por meio de abordagem telefônica, hoje uma tendência em pesquisas eleitorais em muitos países, os levantamentos detectaram antecipadamente os principais movimentos da corrida eleitoral ao Palácio do Planalto.

Criado há 11 anos, o Instituto FSB Pesquisa realiza todo tipo de estudo qualitativo e quantitativo, e estabeleceu 2018 como o ano-chave para ganhar projeção no mercado, aproveitando a oportunidade aberta por uma disputa presidencial que já se prenunciava diferente de todas as anteriores. E na qual o mercado e a sociedade demandariam instrumentos confiáveis e sólidos para medir os movimentos e estabelecer projeções.

FSB's political research and analysis areas made great strides in 2018. The flagship of this work were the presidential polls conducted for Banco BTG Pactual, which became a benchmark in the financial market and in the media. There were eight rounds carried out on weekends, which were released on Mondays to bank and FSB clients, as well as to journalists from the country's main media outlets, which published nearly 4,000 stories on the results that were obtained. Carried out by telephone, now a trend in electoral surveys in many countries, the surveys detected in advance the main movements of the electoral race to the Planalto Palace.

Founded 11 years ago, the FSB Research Institute performs all kinds of qualitative and quantitative studies, and established 2018 as the key year to gain market projection, taking advantage of the opportunity brought about by a presidential race that from the onset proved to be different from all previous ones. In addition, it was one in which the market and society would demand reliable and solid instruments to measure movements and establish projections.

Pesquisas realizadas pela FSB para o BTG Pactual se tornaram referência para o mercado e a mídia

- ▶ Polls conducted by FSB for BTG Pactual became a benchmark for the market and the media

O Instituto FSB Pesquisa conta com uma equipe multidisciplinar, formada por cientistas políticos, sociólogos, economistas, estatísticos e jornalistas, atuando sempre com foco nas demandas por diagnósticos e análises para os setores público e privado. O Instituto atende mais de 100 clientes, incluindo grandes empresas dos mais variados setores da economia, entidades e órgãos de governo.

Além das pesquisas, a área de Política da FSB, com profissionais dedicados em Brasília, no Rio e em São Paulo, realizou uma centena de reuniões, palestras e seminários com clientes e não clientes. Para informar, debater e refletir

FSB Research relies on a multidisciplinary team, made up of political scientists, sociologists, economists, statisticians and journalists, always working with a focus on the demands for diagnoses and analyses for the public and private sectors. The Institute serves more than 100 clients, including major companies operating out of several sectors of the economy, as well as entities and government bodies.

In addition to the polls, FSB's Politics area, with dedicated professionals in Brasilia, Rio, and São Paulo, held a hundred meetings, lectures, and seminars with clients and

mais de
15 mil horas de
entrevistas
aplicadas

*more than 15,000 hours
of interviews applied*

mais de
3,6 mil matérias
publicadas sobre
nossas pesquisas

*more than 3600 stories
published about our surveys*



Alon Feuerwerker,
Diretor de Política da FSB Comunicação

Trabalhou mais de 12 anos na *Folha de S.Paulo*, onde foi editor de Economia e de Opinião. Participou das campanhas presidenciais de Eduardo Campos e Marina Silva. Foi subchefe de Assuntos Parlamentares da Presidência da República

director of Politics FSB Comunicação
Alon worked for more than 12 years at Folha, where he served as the editor of Economy and Opinion. He took part in Eduardo Campos' and Marina Silva's presidential campaigns, and served as Deputy Head of Parliamentary Affairs of the Presidency of the Republic

sobre o complexo cenário político-eleitoral. Foram encontros úteis para analisar números, trocar ideias e filtrar informações de bastidor sobre os movimentos e tendências das principais forças políticas posicionadas na luta pelo poder.

O resultado das urnas, como se sabe, trouxe o maior terremoto político em três décadas, removendo boa parte da elite política que conduzia o País desde o fim dos governos militares. Mesmo no âmbito apenas da Presidência da República, trata-se da primeira mudança significativa desde a eleição de 2002. Na largada e ao longo de todo o primeiro período de governo, haverá grande atenção sobre os novos rumos ditados pela nova administração.

Para tanto, a FSB está equipada e vai oferecer ao mercado uma ampla gama de serviços. Pesquisas quantitativas e qualitativas junto à população e a segmentos específicos. Acompanhamento próximo das atividades do novo Congresso. Levantamentos periódicos sobre a opinião dos parlamentares a respeito de temas da agenda econômica, política e social do novo governo. Relatórios detalhados sobre assuntos específicos e sobre o quadro geral. Além de eventos (encontros, palestras, talk shows) com clientes e não clientes para ajudar o mercado privado a compreender e a se posicionar nessa nova dinâmica política do país.

non-clients. To inform, debate and reflect on the complex political-electoral scenario. These meetings were useful for analyzing figures, exchanging ideas, and filtering backstage information on the movements and tendencies of key political forces in the struggle for power. Election results, as we all know, brought about the greatest political earthquake in three decades, removing much of the political elite that had led the country since the end of the military rule. Even within the framework of the Presidency of the Republic alone, this is the first significant change since the 2002 election. At the start and throughout the first government period, there will be a lot of attention devoted to the new directions dictated by the new administration.

To this end, FSB is equipped with and will offer the market a wide range of services. Quantitative and qualitative surveys among the population and specific segments. Close follow-up of the activities of the new Congress. Periodic surveys on the parliamentarians' opinions on issues related to the new government's economic, political, and social agenda. Detailed reports on specific subjects and on the overall scenario. In addition to events (meetings, lectures, talk shows) with clients and non-clients to help the private market understand and position itself in Brazil's new political dynamics.

FSB está equipada para desenvolver pesquisas qualitativas e quantitativas para medir a opinião pública e de segmentos específicos da população

- ▶ *FSB is equipped to develop qualitative and quantitative surveys to measure public opinion and that of specific segments of the population*

As pesquisas da FSB anteciparam tendências na campanha de 2018

FSB's polls anticipated trends in the 2018 campaign

Fomos o primeiro instituto a apontar

We were the first institute to point

O real potencial de **Fernando Haddad** de chegar ao segundo turno

Fernando Haddad's true potential to get to the second round

O crescimento da candidatura de **João Amoêdo**

The growth of the candidacy of João Amoêdo

O derretimento de **Marina Silva**

The melting away of Marina Silva

O momento em que **Jair Bolsonaro** superou seu suposto teto de 20% das intenções de voto

The moment when Jair Bolsonaro surpassed his supposed ceiling of 20% of voting intentions

A ascensão de **Ciro Gomes** ao terceiro lugar

The rise of Ciro Gomes to third place

O crescimento de **Jair Bolsonaro** na reta final

The growth of Jair Bolsonaro in the final leg of the election

Marcelo Tokarski, Diretor do Instituto FSB Pesquisa

Jornalista, com mais de 20 anos de experiência. Trabalhou na *Folha de S.Paulo*, *Correio Popular* e *Correio Braziliense*, onde foi editor de Cidades

director of FSB Research

A journalist with more than 20 years of experience. He worked at Folha, Correio Popular, Correio Brasiliense, where he served as the editor of the Metropolitan section



Inteligência para o cliente

Intelligence for the client

Informação é matéria-prima fundamental para produzir um bom plano de comunicação. Informação estratégica é ouro. E é exatamente isso que a FSB Inteligência produz e entrega diariamente para clientes de todos os segmentos, na área pública e na área privada.

Com um time trabalhando 24 horas por dia, dentro e fora do Brasil, na leitura do noticiário, no acompanhamento das TVs e rádios e no monitoramento da internet e das redes sociais, a área – que completou um ano em maio – envia a seus clientes, ainda nas primeiras horas da manhã, relatórios completos para informar e fundamentar a tomada de decisões.

Ao longo do dia, são enviados alertas e produtos especiais e customizados. São cerca de 250 entregas todos os dias, além de auditorias de imagem, comparativos de mercado, identificação de tendências, análises de performance e estudos sobre públicos específicos e influenciadores.

Information is essential raw material to prepare a good communication plan. Strategic information is gold. That is exactly what FSB Intelligence produces and delivers daily to customers from all segments, in both public and private areas.

With a team working around the clock, in and outside of Brazil, reading the news, monitoring TV and radio stations, and keeping up to speed with the Internet and social networks, the area - which celebrated its first anniversary in May - sends, in the early morning hours, full reports to inform and support decision-making.

Throughout the day, it sends alerts and special and customized products. About 250 deliveries are made every day, in addition to image audits, benchmark studies, trend identifications, performance analyses, and studies on specific audiences and influencers.



Boletins diários e alertas durante todo o dia

Daily bulletins and alerts throughout the day



Auditorias de imagem e comparativos de mercado

Image audits and benchmark studies



Estudos sobre públicos e influenciadores

Studies on audiences and influencers

Clientes da FSB recebem informações selecionadas diariamente para embasar seus processos de decisão

- *FSB clients get select information daily to base their decision-making processes*

Em 2018, a área cresceu e trouxe novidades. Produtos foram lançados; indicadores, criados; e novas formas de distribuição, incorporadas.

Todas as manhãs, mais de 15 mil pessoas recebem por e-mail ou WhatsApp o Cenário, um produto exclusivo que reúne os temas de maior relevância na política, na economia e na sociedade, em uma leitura autoral e analítica. O diretor da FSB Inteligência, Luciano Pires, se debruça sobre aquilo que os jornais publicam e, a partir desse insumo, elabora uma visão crítica e contextualizada.

Nos fins de semana, o diretor de Política da FSB, Alon Feuerwerker, envia o Análise e Conjuntura Política, para aqueles que querem ficar por dentro dos bastidores de Brasília e entender o ambiente político e seus desdobramentos econômicos.

Para mensurar o poder da mensagem de seus clientes, a FSB Inteligência lançou o Cena, um relatório que mede, por meio de metodologia e indicador próprios, a capilaridade e a eficiência das narrativas que são disseminadas na imprensa. Trata-se de uma ferramenta poderosa para medir e tornar ainda mais efetiva a comunicação.

In 2018, the area grew and introduced novelties. Products were launched; indicators created, and new forms of distribution added.

Every morning, more than 15,000 people get, whether via e-mail or WhatsApp, the Scenario, an exclusive product that gathers the most relevant topics in politics, economics, and society, in an authorial and analytical reading of the facts. The Director of FSB Intelligence, Luciano Pires, focuses on what newspapers publish and, based on this input, drafts a critical and contextualized view.

On weekends, FSB's Director of Politics, Alon Feuerwerker, sends the Political Analysis and Scenario to those who want to keep pace with the backstage of Brasília and to understand the political environment and its economic developments.

To measure the power of its clients' messages, FSB Intelligence launched Cena, a report that measures, based on proprietary methodology and indicators, the capillarity and efficiency of the narratives that are disseminated in the press. It is a powerful tool for measuring and making communication even more effective.



Escritório FSB Rio

Nas redes sociais, a metodologia Pulso FSB avalia a imagem e a reputação de cada cliente, produto ou serviço. Considerando a atratividade em relação aos temas de interesse, o alcance e a afinidade dos influenciadores digitais com esses assuntos, traça um panorama completo, quantitativo e qualitativo.

Ainda no apoio estratégico, o Monitor Fake News rastreia e identifica as origens de publicações falsas, para que possam ser combatidas de forma direta e decisiva.

Sobre outro tema de importância estratégica, a FSB Inteligência lançou o Comply Audit, um exame minucioso sobre a cobertura, a compreensão e a projeção interna e externa do programa de integridade das empresas, que parte do entendimento de que não há programa de compliance efetivo sem uma comunicação adequada.

Na área de BI, um time de engenheiros e jornalistas produz análises de dados complexos para identificar e traduzir o comportamento de públicos específicos, seus fluxos de conversação e as mensagens mais relevantes.

O time da FSB Inteligência está preparado para atender a qualquer demanda de conteúdo e de análise de dados. Cada vez mais próximo dos clientes, elabora relatórios assertivos, estratégicos e de valor para o negócio.

On social networks, FSB's Pulse methodology evaluates the image and reputation of each client, product or service. Considering the attractiveness with regard to the topics of interest, the reach and the digital influencers' affinity with these subjects, it provides a complete, quantitative and qualitative picture.

Also with regard to strategic support, the Fake News Monitor tracks and identifies the source of fake publications so they can be tackled directly and decisively.

Concerning another issue of strategic importance, it launched Comply Audit, a thorough examination of the coverage, understanding, and internal and external projection of the business integrity programs. It is based on the perception that there can be no effective Compliance program without adequate communication.

In the BI area, a team of engineers and journalists produces complex data analyses to identify and translate the behavior of specific audiences, their conversational streams, and the most relevant messages.

The FSB Intelligence team is ready to meet any demand for content and data analysis. Increasingly close to clients, it produces assertive, strategic, and value-for-business reports.



15mil pessoas atingidas todos os dias

15,000 people influenced every day



250 envios diários de informação

250 deliveries of information per day





Escritório FSB São Paulo



Experiência na gestão de crises

Experience in crisis management



As reputações de pessoas e instituições nunca estiveram tão ameaçadas quanto nos dias de hoje. Isso porque a revolução digital aumentou exponencialmente a velocidade de propagação da informação, além de ter fragmentado e multiplicado o número de fontes nesse fluxo. As redes sociais e os aplicativos de comunicação se tornaram o canal ideal para a distribuição massiva de críticas e rumores, verdadeiros ou não.

Para complicar ainda mais o cenário, nas últimas décadas, a sociedade se empoderou para fiscalizar e cobrar padrões de comportamento por parte das organizações, passando a acompanhar de perto suas atividades. Tanto no setor público – por meio de instituições como o Ministério Público e as agências reguladoras – quanto no âmbito privado – com o surgimento das chamadas organizações não governamentais (ONGs) –, foram criados instrumentos para viabilizar essa tarefa.

The reputations of people and institutions have never been as threatened as they are these days. This is because the digital revolution has not only increased the speed of information propagation exponentially, but also fragmented and multiplied the number of sources in that stream. Social networks and communication applications have become the ideal channel for mass distribution of criticism and rumors, true or false.

To further complicate the scenario, in recent decades, society has empowered itself to monitor and demand patterns of behavior by organizations, going on to closely monitor their activities. In both the public sector - through institutions such as the Public Prosecutor's Office and regulatory agencies - and in the private sphere - with the emergence of the so-called nongovernmental organizations (NGOs) - tools were created to make this work feasible.

E a combinação de aumento do escrutínio público com a aceleração e fragmentação da propagação de informações se provou mortal para diversas marcas. Muitas acabaram fortemente impactadas por processos de crises por sua incapacidade de antecipar riscos ou de reagir da forma correta.

A FSB é hoje, sem sombra de dúvida, a agência de comunicação corporativa mais preparada e experiente para apoiar seus clientes em momentos de crise. A empresa liderou nos últimos anos alguns dos mais importantes processos de gestão de crise do País, com resultados comprovados na proteção da imagem das instituições envolvidas.

Sempre com base em procedimentos éticos e seguindo estritas regras de compliance, a equipe da FSB já atuou em crises de clientes dos mais variados setores, incluindo telecomunicações, siderurgia, finanças (bancos, seguradoras, gestoras de recursos, fundos de pensão etc.), energia, óleo & gás, educação, produtos de consumo, saúde e varejo, entre outros.

And the combination of increased public scrutiny with the acceleration and fragmentation of information dissemination has proven deadly for many brands. Many were heavily impacted by crisis processes because of their inability to anticipate risks or react properly.

Today, FSB is without a doubt the best prepared and experienced corporate communications agency to support its clients in times of crisis. In recent years, the company has led some of the most important crisis management processes in Brazil, with proven results in protecting the image of the institutions involved.

Always based on ethical procedures and following strict rules of compliance, the FSB team has worked in customer crises in a broad range of sectors, including telecommunications, steel, finance (banks, insurance companies, asset managers, pension funds, etc.), power, oil & gas, education, consumer products, health and retail, among others.

FSB é a agência mais capacitada do País para apoiar empresas e instituições em momentos críticos

- ▶ *FSB is the most qualified agency in the country in supporting companies and institutions at critical moments*

Nossa metodologia

Our methodology

1

Entender os objetivos de negócio / resultados esperados *(definidos a partir do posicionamento corporativo / de marca e plano estratégico)*

Understand the business objectives/expected results (defined based on the corporate/brand positioning and strategic plan)

2

Para cada objetivo de negócio, definir os respectivos objetivos de comunicação

Define the respective communication objectives for each business objective

3

Elencar os públicos-chave a serem atingidos *(clientes, mídia, governo, comunidades, associações, investidores etc.)*

List key audiences to be reached (clients, media, government, communities, associations, investors, etc.)

4

Definir matriz público x objetivo de comunicação e priorizar

Define the public vs. communication objective matrix and prioritize

5

Definir os canais mais apropriados *a partir do entendimento de como o público consome a informação e da linguagem mais apropriada para se dirigir a ele*

Define the most appropriate channels based on the understanding of how the audiences consume information and on the understanding of the most appropriate language

6

PLANO DE COMUNICAÇÃO INTEGRADO POR PÚBLICO

COMMUNICATION PLAN INTEGRATED PER AUDIENCE

As características dos processos também variaram muito e englobaram questões como recuperações judiciais, disputas societárias, operações policiais, denúncias de mau comportamento por parte de funcionários, fraudes, problemas com produtos, demissões e fechamento de unidades, e acidentes operacionais.

Mais uma vez, o diferencial da FSB em relação aos concorrentes fica claro: a agência tem a melhor equipe de profissionais do mercado, com experiência, profundo conhecimento em relação aos desafios de negócio de seus clientes e domínio das novas tecnologias. Portanto, num momento de crise, a melhor solução é contar com o apoio e a consultoria do time da FSB Comunicação.

Process characteristics also varied widely and included issues such as Chapter 11/Bankruptcies Processes, corporate disputes, police operations, reports of employee misconduct, fraud, product issues, terminations and unit closures, and operational accidents.

Once again, the way FSB stands out among its competitors is clear: The agency has the best team of professionals on the market, with experience, in-depth knowledge of its clients' business challenges, and mastery of new technologies. Therefore, in a moment of crisis, the best solution is to have the support and advice of the team of FSB Comunicação.

A FSB já atuou em processos de gestão de crise nas áreas de:

FSB has experience in crisis management processes in these areas:



Instituições Financeiras

Financial institutions



Óleo e Gás / Energia

Oil & Gas / Power



Varejo

Retail



Produtos de Consumo

Consumer products



Saúde e Hospitais

Health & hospitals



Seguros e Previdência

Insurance and Private Pension



Construção Pesada e Infraestrutura

Heavy construction & infrastructure



Alimentos e Bebidas

Food & Beverage



Transportes e Logística

Transportation & logistics





IONS

Tempos desafiantes

Challenging times

Os tempos são desafiantes para as agências de comunicação corporativa. O novo normal é um horizonte de mudanças permanentes, tecnologias em constante evolução e alterações radicais na forma como nossos públicos de interesse interagem com marcas e instituições e consomem informação. Um cenário complexo que demanda das agências capacidade de análise, equipe preparada e agilidade para mudar e se adaptar.

Para a FSB, com seus quase 40 anos de existência, adaptar-se a novos cenários sempre fez parte do jogo. **A filosofia da agência é buscar permanentemente entregar aos clientes mais do que eles esperam, e isso implica encontrar os canais mais eficientes para que eles se comuniquem e se relacionem com seus públicos-alvo.**

Para 2019, portanto, o desafio da FSB será acompanhar a velocidade das mudanças, principalmente nos meios de comunicação, e incorporar as inovações com agilidade:

“A leitura do cenário de mudanças é e continuará sendo fundamental para aprimorar nossos serviços em todos os níveis. Essa é uma prioridade estratégica para a FSB, já que nosso objetivo é ser a melhor empresa de prestação de serviços de comunicação do País”, analisa o sócio-fundador da FSB, Francisco Soares Brandão.

Para alcançar esse objetivo, o segredo da FSB é simples: gente. A empresa investe permanentemente para contar com as melhores cabeças do mercado, mesclando atributos como conhecimento e ousadia, experiência e juventude, visão e capacidade de previsão. O resultado é a criação de uma equipe de 800 pessoas, incluindo alguns dos mais experientes profissionais do mercado e jovens talentos selecionados com olhar atento pelos sócios.

Times are challenging for corporate communication agencies. The normal is a horizon of permanent change, constantly evolving technologies, and radical moves in how our stakeholders interact with brands and institutions and consume information. A complex scenario that requires agencies to have analysis capacity, well prepared staff, and agility to change and adapt.

To FSB, at almost 40 years of existence, adapting to new scenarios has always been part of the game. The agency's philosophy is permanently seeking to deliver to clients more than they expect, and this includes finding the most effective channels for them to communicate and relate to their target audiences through.

Therefore, FSB's challenge for 2019 will be to keep pace with the changes, especially in the media, and to incorporate innovation with agility: "Reading the change landscape is and will continue to be essential in enhancing our services at all levels. This is a strategic priority for FSB, since our goal is to be the best communication service company in the country," notes FSB founder Francisco Soares Brandão.

To achieve this goal, FSB's secret is simple: People. The company invests permanently in order to be able to rely on the best minds of the market, mixing attributes such as knowledge and daringness, experience and youth, vision and predictive capacity. The result is the creation of a team of 800 people, including some of the most experienced professionals on the market and young talent selected attentively by the partners.

Em 2018, a prioridade foi reforçar ainda mais o time, tarefa que ganhou impulso a partir da parceria com a Loures e com a chegada à FSB de alguns dos profissionais mais reconhecidos do mercado por seu trabalho nos setores público e privado. Para este ano, o desafio é o mesmo, com foco na identificação de perfis e formações diferenciados, que contribuam para a diversidade e a complementariedade da equipe.

“O fechamento da parceria com a Loures foi um movimento inédito em nossa história e simboliza nosso compromisso de fortalecer cada vez mais nossa empresa, procurando sempre o que existe de mais inovador no mercado em termos de profissionais, tecnologias e parceiros”, explica o sócio Marcos Trindade. “E a integração entre as duas empresas começará a trazer resultados concretos para nossos clientes ainda este ano.”

Esse compromisso significa que a empresa permanecerá com o radar ligado, em busca de oportunidades para aprimorar a qualidade de sua entrega e para incorporar inovações e tecnologias à sua oferta de serviços aos clientes. Como sempre esteve, aliás, desde sua fundação quase quatro décadas atrás.

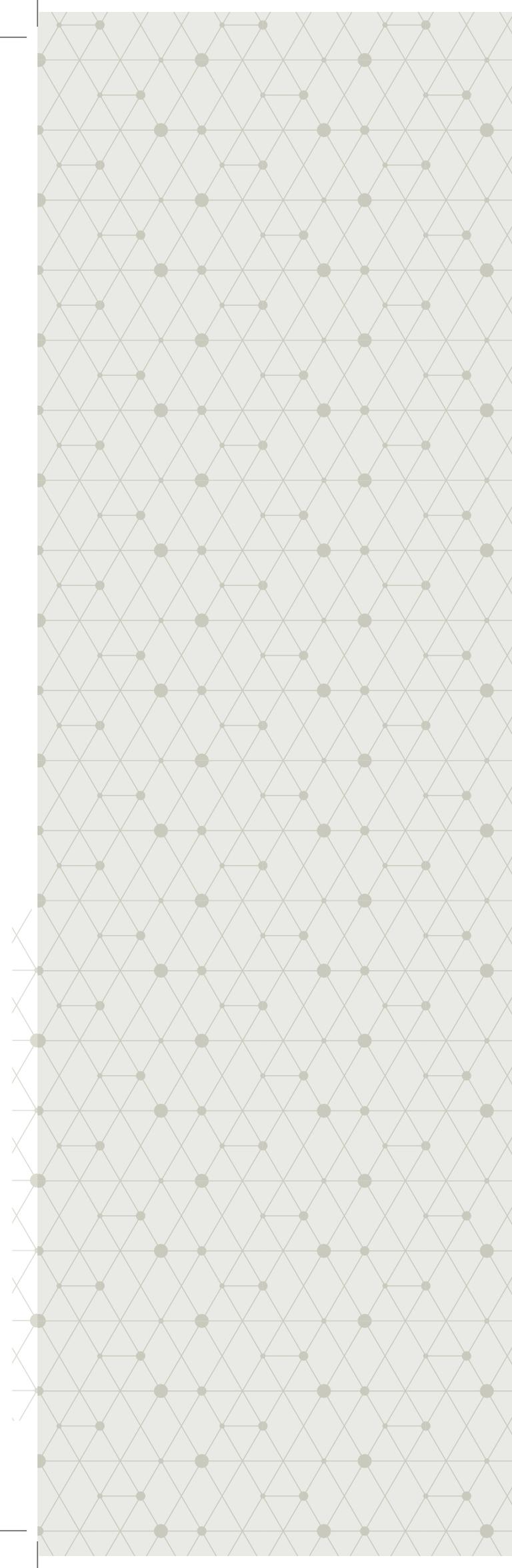
In 2018, the priority was to strengthen the team even further, a task that has gained momentum from the partnership with Loures and the arrival, at FSB, of some of the professionals who are most acknowledged on the market for their work in the public and private sectors. For this year, the challenge is the same, focusing on identifying unique profiles and backgrounds to contribute to the team's diversity and complementarity.

“Signing on the partnership with Loures was an unprecedented move in our history and symbolized our commitment to strengthen our company, always looking for the most innovative features on the market in terms of professionals, technologies and partners,” notes partner Marcos Trindade. “And the integration between the two companies will begin to deliver tangible results to our clients later this year.”

This commitment means the company will keep its radar on, looking for opportunities to improve the quality of its deliveries and to incorporate innovations and technologies into its service offer to clients. As it has always been, in fact, since its foundation nearly four decades ago.

FSB conta com equipe experiente para acompanhar a velocidade das mudanças no cenário de comunicação

- ▶ FSB has experienced staff to monitor the speed of changes in the communication scenario



Relações com a Mídia

Media Relations

Gestão de Crise

Crisis Management

Relações com Públicos de Interesse

Constituency Management

Consumo

Consumer

Marketing e Estratégia Digital

Marketing and Digital Strategy

Produção de Conteúdo

Content Marketing and Digital Publishing

Análise de Mídia

Media Analysis

Pesquisa e Opinião Pública

Research and Public Opinion

Design e Branding

Design and Branding

Publicidade

Advertising

Relações com Investidores

Investor Relations

Vídeo

Video

Comunicação Interna

Internal Communications

fsbcomunicação

Rio de Janeiro

Ipanema

Rua Visconde de Pirajá, 547
3º andar – Ipanema
CEP 22410-900 / tel. 55 21 3206.5050

Centro

Rua São José, 70
8º e 21º andares – Centro
CEP 20010-020 / tel. 55 21 2217.6500

São Paulo

Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1.400
6º andar – Itaim Bibi
CEP 04543-000 / tel. 55 11 3165.9596

Brasília

SHS Quadra 6, conj. A, bloco E
Ed. Business Center Park, conj. 713
CEP 70322-915 / tel. 55 61 3323.1072

Campinas

Av. José de Souza Campos, 900
sala 84 – Nova Campinas
CEP 13092-123 / tel. 55 19 3751.3600

fsb.com.br